

SIKAP ASERTIF PUSTAKAWAN DALAM MENGHADAPI PEMUSTAKA: SUDAHKAH DITERAPKAN?

PENDAHULUAN

Perpustakaan Perguruan Tinggi diibaratkan jantung dari perguruan tinggi yang mendukung semua kegiatan civitas akademika untuk mencapai tujuannya. Tujuan Perguruan Tinggi di Indonesia dikenal dengan Tri Darma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat) ¹. Untuk mendukungnya Pustakawan dituntut untuk profesional baik di dalam keilmuannya maupun sikap dalam melayani pemustaka dalam hal ini dosen dan mahasiswa.

Tugas pustakawan tidak dapat dipisahkan dari tugas dan fungsi perpustakaan sebagai lembaga penyedia dan pengelola informasi yang bertugas untuk memberikan akses seluas-luasnya bagi pengguna untuk mendapatkan informasi yang tepat secara efisien. Selain sebagai sumber informasi, perpustakaan juga merupakan suatu instansi pendidikan non formal yang menyediakan koleksi dan informasi yang beraneka ragam dan berguna untuk mengubah cara berpikir, bertindak laku dan berperasaan dalam menghadapi proses kehidupan yang terus berubah. Fungsi inilah yang menjadi kunci atau rujukan pustakawan dalam menjalankan tugasnya, dimana pustakawan tidak cukup hanya menyediakan akses informasi, tapi juga cara mengkomunikasikan informasi yang tersedia.

Tentu banyak masalah dihadapi dalam melayani pengguna yang disebabkan oleh beragamnya karakter pengguna dan bervariasinya kebutuhan dan cara pemenuhannya. Dengan demikian pustakawan harus pandai-pandai dalam berinteraksi dengan pengguna agar dapat memberi apa yang diharapkan, sehingga dapat membangun dan mengembangkan *image* yang diinginkan. Cara pustakawan memberikan layanan melalui komunikasi baik verbal maupun nonverbal akan berpengaruh pada kepuasan pengguna. Sebagai contoh pengguna

¹ Sulistyono-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia Pustaka utama, 1993. Hlm. 51

tetap senang walau tidak memperoleh informasi yang dibutuhkannya tapi tetap dilayani dengan ramah dan cerdas. Hal ini akan meninggalkan kesan positif sebagai cikal bakal *image* positif. Sebaliknya wajah bersungut-sungut, kata-kata yang diucapkan dengan nada kesal yang ditampilkan dalam pelayanan akan menghancurkan *image* perpustakaan semegah apapun termasuk pustakawannya. Melihat gambaran ini ternyata tidak mudah menjadi pustakawan yang handal, selain harus menguasai dasar ilmunya yaitu ilmu informasi dan perpustakaan, juga dituntut untuk memiliki berbagai keterampilan, dan salahsatunya adalah ketrampilan sosial.

Intensi pro-sosial terbentuk melalui pengalaman berinteraksi dengan objek². Sebagai pustakawan, kita dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna yang kerap kali bukan sebatas barang berupa buku, tapi juga jasa layanan berupa kenyamanan dalam memperoleh kebutuhannya.

Kepuasan pengguna dapat terpenuhi melalui kualitas produk (misalnya jasa penelusuran, jasa rujukan, jasa bibliografi, jasa ketersediaan informasi, harga informasi) dan kesesuaian persepsi pengguna terhadap perpustakaan. Persepsi tersebut dapat terbentuk oleh tingkat pengetahuan, pengalaman, serta kebutuhan pengguna terhadap jasa perpustakaan yang tersedia.

Mewujudkan kepuasan pengguna bukanlah hal yang mudah dilakukan karena kepuasan pengguna sulit diukur dan memerlukan perhatian yang khusus. Upaya perbaikan atau penyempurnaan terhadap faktor-faktor ketrampilan sosial pustakawan akan dapat membantu memberikan kepuasan dan nilai tambah serta membawa citra baik bagi perpustakaan.

² Naibahao, Kalarensi. Pustakawan asertif : idaman masyarakat! (tinjauan terhadap tugas dan kompetensi pustakawan dalam mencapai kepuasan pengguna, Jakarta : Jurnal Visipustaka Perpustakaan Nasional RI

Kepribadian tugas pelayanan

Perkembangan kemampuan dalam melayani seseorang dalam dunia pelayanan jasa tidak tumbuh begitu saja, tetapi melalui sebuah proses yang diupayakan. Dunia pelayanan tempat seorang bekerja secara profesional dalam melayani manusia lainnya sesuai dengan bidang kerjanya. Setiap manusia memiliki potensi dan keunikan tersendiri yang tersembunyi dalam dirinya, akan tetapi bagaimana ia dapat mewujudkan segala potensi yang ada dalam dirinya menjadi kenyataan tergantung pada sikap dan kepribadiannya.

Beberapa ahli dalam bidang psikologi memberikan beberapa pandangan tentang terbentuknya kepribadian manusia sebagai berikut:³

a. Teori nature

Teori ini menganggap bahwa kepribadian manusia yang terbentuk adalah bawaan sejak ia dilahirkan.

b. Teori nurture

Teori ini menganggap bahwa kepribadian manusia terbentuk oleh lingkungannya

c. Teori konvergensi

Kepribadian manusia terletak sebagai interaksi antara nature dan nurture, yakni interaksi antara potensi yang dimilikinya dan seberapa jauh lingkungan mempengaruhi perwujudan potensi tersebut.

³ Qalyubi, Shihabuddin dkk, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Fak. ADAB IAIN Sunan Kalijaga 2003. Hlm.

PELAYANAN TERHADAP PEMAKAI PERPUSTAKAAN

Pencari informasi datang ke perpustakaan dengan berbagai macam keperluan oleh karena itu pustakawan dalam menghadapi diperlukan psikologi pelayanan yaitu⁴:

1. Motif Pemakai

Apabila kita melihat seseorang pemakai tidak bersemangat dalam bernegosiasi, ada baiknya kita mencoba membangkitkan semangatnya dengan member informasi tentang hal-hal yang menjadi nilai tambah dan jasa pelayanan yang kita berikan..

2. Penampilan dan harga diri pemakai

Penampilan pemustaka hendaknya tidak menjadi halangan untuk mengangkat harga diri pemustaka. Dengan demikian, pemakai akan selalu menggunakan jasa pelayanan kita. Agar harga diri pemakai

3. Macam-macam tipe dan karakter pemakai

Karakter pemakai pada dasarnya dapat dikelompokkan dalam tipe pemakai pelanggan pria, pemakai wanita, pemakai remaja, pemakai lanjut usia, pemakai pasangan suami istri, pemakai bertunangan, pemakai wanita hamil, pemakai abnormal, dan pemakai orang asing.

4. Hubungan baik dengan pemakai

Manusia adalah makhluk social yang selalu berinteraksi dengan manusia lain. Agar interaksi berjalan dengan lancar, kita perlu menciptakan hubungan baik dengan pemakai melalui pembentukan citra diri positif komunikasi yang baik dan penghargaan terhadap

⁴ Qalyubi, Shihabuddin dkk, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Fak. ADAB IAIN Sunan Kalijaga 2003. Hlm. 251

pemakai. Hubungan baik tersebut dapat kita jalankan dengan cara, antara lain sebagai berikut:

- a. Membangun citra diri positif.
- b. Melakukan tujuh kebiasaan manusia yang sangat efektif, yaitu
 - Jadilah proaktif
 - Mulailah dengan pengakhiran di dalam pikiran (pada saat kita mulai melakukan tindakan, kita harus tahu akhir dari tujuan tersebut)
 - Dahulukan yang harus didahulukan.
 - Berpikirlah menang-menang
 - Berusahalah mengerti terlebih dahulu baru dimengerti.
 - Wujudkanlah sinergi
 - Asahlah “gergaji”.

ASSERTIVE COMMUNICATION

Kemampuan berkomunikasi merupakan poin utama dalam memberikan layanan informasi. Segala aktifitas di perpustakaan berkaitan erat dengan kemampuan berkomunikasi, baik antar pustakawan maupun antara pustakawan dan pengguna. komunikasi yang dapat digunakan di pusat informasi adalah strategi komunikasi AIDA (*Awareness, Interest, Decision Action*)⁵.

⁵ De Saez, Eileen Elliot. 1993. “Marketing concept for libraries and information services”. London : Library Association. Dalam Naibahao, Kalarensi

- ***Awareness***

Pihak pusat informasi harus sebisa mungkin menarik perhatian pengguna dan pelanggan untuk mengetahui apa yang dimiliki dan dapat ditawarkan oleh pusat informasi. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya dengan menyebarkan leaflet, booklet, pameran, publikasi melalui media cetak maupun elektronik, kerjasama dengan lembaga-lembaga pendidikan dengan mengadakan ceramah, seminar, dll.

- **Interest.**

Apabila perhatian komunikan telah terbangkitkan, hendaknya disusun upaya menumbuhkan minat (*interest*), yang merupakan derajat yang lebih tinggi dari perhatian. Minat adalah kelanjutan dari perhatian yang merupakan titik tolak bagi timbulnya hasrat (*desire*) untuk melakukan suatu kegiatan yang diharapkan komunikator. Dari rasa ketertarikan tersebut perlu diadakan kegiatan lanjutan demonstrasi berupa ajakan yang mengarah pada atau pengambilan keputusan

- **Decision**

untuk melakukan atau untuk mengikuti kegiatan yang ditawarkan oleh pusat informasi tersebut. Inilah yang disebut tahap

- **Action** atau tindakan.

Kemampuan berkomunikasi yang baik menjadi andalan utama pustakawan dalam menghadapi berbagai karakter pengguna. Salah satu teknik komunikasi yang sangat tepat dimiliki pustakawan adalah komunikasi asertif, yaitu kemampuan menerapkan strategi berkomunikasi yang tepat sesuai karakter

pengguna. Pola komunikasi asertif⁶ adalah komunikasi yang “paling sehat” dan efektif; memudahkan pemecahan masalah; mengurangi ‘ledakan emosi’; membutuhkan ‘skills’ dan perubahan pola pikir. Strategi komunikasi efektif menjadi sangat penting mengingat karakter masyarakat Indonesia dengan kecenderungan budaya lisan. Orang yang menerapkan komunikasi asertif memiliki ciri-ciri berikut :

- Mempertahankan hak-haknya tanpa mengorbankan hak orang lain
- Selalu berkomunikasi berdasarkan “saling menghargai” dan selalu berusaha menemukan jalan keluar untuk kepentingan bersama.
- Pendengar aktif, objektif dan tidak emosional.
- Memiliki kekuatan personal dan mau berbagi kekuatan yang dimiliki dengan orang lain.
- Mendapatkan ‘respect’, dukungan dan diterima dengan positif oleh lingkungan.
- Memiliki “good sense of humor”
- Siap menanggung resiko yang mungkin timbul
- Bertanggung jawab, memiliki integritas dan kebebasan berpendapat.

Komunikasi yang asertif akan menghasilkan hubungan yang harmonis antara pustakawan dan pengguna, dimana masing-masing pihak dapat saling memahami dan menghargai sehingga lebih memudahkan untuk memecahkan suatu permasalahan.

⁶ Hariyadi, Utami. 2006. “Effective Communication for Assertive Librarian”. Pelatihan Pustakawan Universitas Indonesia. Dalam www.staf.ui.ac.id

Strategi/teknik penanggulangan individual ini menurut Steven Casano (2002) dapat dikelompokkan dalam tiga kategori, yaitu:

- teknik mengeliminasi stres (*stress elimination technique*): individual yang menerapkan teknik ini akan melakukan tindakan drastis dan langsung, misalnya berganti pekerjaan,
- teknik mengurangi stres (*stress reduction technique*) dilakukan dengan beberapa langkah seperti: menetapkan ulang tujuan, belajar mengatakan “Tidak”; belajar teknik-teknik relaksasi (meditasi, yoga); pergi berlibur; memperbaiki lingkungan kerja (mengganti warna cat dinding, lampu, dan mengurangi kebisingan)
- teknik mentolerir stres (*stress tolerance technique*): menjaga kesehatan mental dan emosi dengan cara bersikap lebih asertif, tidak bersifat personal (*taking things less personally*) berolahraga teratur dan menjaga pola makan.

PEPUSTAKAAN UNIT II UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

Perpustakaan Unit II Universitas Ahmad Dahlan berada di lingkungan kampus II UAD jalan Pramuka Yogyakarta, kampus II terdiri dari fakultas Hukum, Sastra, dan Ilmu Pendidikan. Pengelola perpustakaan ada 5 dibagi menjadi dua shift, pagi ada tiga pustakawan sedangkan siang dua pustakawan.

Mengukur sikap asertif dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada dua pustakawan yaitu:

1. Saya merasakan emosi saya terkuras karena pekerjaan
2. Saya merasakan kelelahan fisik yang amat sangat di akhir hari kerja
3. Saya merasa lesu ketika bangun pagi karena harus menjalani hari di tempat kerja untuk menghadapi klien

4. Saya dengan mudah dapat memahami bagaimana perasaan klien tentang hal-hal ingin mereka penuhi dan mereka peroleh dari layanan yang saya berikan
5. Saya merasa bahwa saya memperlakukan beberapa klien seolah mereka objek impersonal
6. Menghadapi orang/klien dan bekerja untuk mereka seharian penuh membuat saya “tertekan”
7. Saya bisa menjawab dan melayani klien saya dengan efektif.
8. Saya merasa jenuh karena pekerjaan saya
9. Saya merasa memberikan pengaruh positif terhadap kehidupan orang lain melalui pekerjaan saya sebagai pemberi jasa
10. Saya menjadi semakin “kaku” terhadap orang lain sejak saya bekerja sebagai pemberi jasa.
11. Saya khawatir pekerjaan ini membuat saya “dingin” secara emosional
12. Saya merasa sangat bersemangat dalam melakukan pekerjaan saya dan dalam menghadapi para klien saya
13. Pekerjaan sebagai pemberi jasa membuat saya merasa frustrasi
14. Saya merasa bekerja terlampau keras dalam pekerjaan saya
15. Saya benar-benar tidak peduli pada apa yang terjadi terhadap klien saya
16. Menghadapi dan bekerja secara langsung dengan orang menyebabkan saya stress
17. Saya dengan mudah bisa menciptakan suasana yang santai/relaks dengan para klien
18. Saya merasa gembira setelah melakukan tugas saya untuk para klien secara langsung
19. Saya telah mendapatkan dan mengalami banyak hal yang berharga dalam pekerjaan ini
20. Saya merasa seakan akan hidup dan karir saya tidak akan berubah

21. Saya menghadapi masalah-masalah emosional dalam pekerjaan saya dengan tenang dan “kepala dingin”
22. Saya merasa para pengguna menyalahkan saya atas masalah-masalah yang mereka alami

Dari beberapa pertanyaan tersebut kepada dua pustakawan yaitu Yusti Sugini dan Lili Idayu Murti rata-rata menjawab tergantung situasi ada beberapa factor antara lain yaitu:

- masalah keluarga
- beban kerja yang banyak
- pekerjaan pengolahan, sirkulasi, bebas pustaka, anggota tidak ada pembagian
- mahasiswa pada waktu masa ujian
- capek dan sakit

faktor-faktor tersebut kadang mempengaruhi sikap tidak asertif kepada pemustaka.

PENUTUP

Upaya-upaya yang dapat ditempuh perpustakaan untuk mencapai kepuasan pengguna melalui layanan berkualitas dengan kompetensi pustakawan yang tepat harus dimulai dari analisis terhadap kebutuhan pengguna, profil pengguna, dan disain kualitas layanan. Dan juga perlu mengkaji ulang kurikulum dan materi-materi pelatihan yang diberikan selama ini. Materi yang berkaitan dengan manajemen modern dan peningkatan kualitas kepribadian serta kemampuan berkomunikasi harus menjadi bagian dari kurikulum/pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

- De Saez, Eileen Elliot. 1993. "Marketing concept for libraries and information services". London : Library Association. Dalam Naibahao, Kalarensi
- Hariyadi, Utami. 2006. "Effective Communication for Assertive Librarian". Pelatihan Pustakawan Universitas Indonesia. Dalam www.staf.ui.ac.id
- Naibahao, Kalarensi. Pustakawan asertif : idaman masyarakat! (tinjauan terhadap tugas dan kompetensi pustakawan dalam mencapai kepuasan pengguna, Jakarta : Jurnal Visipustaka Perpustakaan Nasional RI
- Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia Pustaka utama, 1993.